

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA
PT BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

RIZKY NADILLA

NPM : 0642010032

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
2010**

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA
PT BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG MALANG**

Disusun Oleh :

RIZKY NADILLA
NPM : 0642010032

**Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 15 April 2010**

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Drs. Sadjudi, SE, M.Si
NIP. 030 134 635

Pembimbing Pendamping

Susi Hariyawati, S.Sos, M.Si.
NIP 030 213 768

Tim Penguji

1. Ketua

Drs. Sadjudi, SE, M.Si.
NIP 030 134 635

2. Sekretaris

R.Y.Rusdianto, S.Sos, M.Si
NIP 957 200 046

3. Anggota

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP 030 207 136

**Mengetahui,
DEKAN**

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 030 175 349

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA
PT BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG MALANG**

Disusun Oleh :

RIZKY NADILLA
NPM : 0642010032

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Drs. Sadjudi, SE, M.Si
NIP. 030 134 635

Pembimbing Pendamping

Susi Hariyawati, S.Sos, M.Si
NIP. 030 213 768

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 030 175 349

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang”** ini dapat diselesaikan. Selain itu merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) di Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, secara moril maupun materiil, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Karena itu, penulis bermaksud menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Sadjudi, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang memiliki empati dan memberikan pengarahan pada penulis. Serta Ibu Susi Hariyawati, S.Sos. M.Si., selaku dosen pendamping yang meluruskan kesalahan-kesalahan penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan rasa hormat penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Drs. Sadjudi, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta sebagai dosen wali penulis yang selalu memberikan saran dalam setiap langkah studi dari semester awal hingga semester akhir.
4. Seluruh dosen jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan harta yang tak ternilai yakni ilmu yang bermanfaat.
5. Seluruh pihak karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang yang telah membantu meluangkan waktunya untuk memberikan informasi serta saran bagi penulis.
6. Papa dan Mama, terima kasih atas segalanya terutama doa. Kakak dan Adikku yang juga memberikan dukungan.

Penulis sadar bahwa kesempurnaan hanya milik *Sang Khalik* sehingga, Besar harapan penulis, bahwa proposal ini akan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya untuk meningkatkan pengetahuan khususnya bagi pribadi penulis. Dan sebagai suatu bentuk sumbagan penulis bagi dunia pendidikan. Semoga Allah SWT memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Surabaya, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.4 Kinerja Karyawan	21
2.1.5 Penilaian Prestasi Karyawan	23
2.1.6 Bank Syariah	26

2.2 Kerangka Berpikir	25
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 35
3.1 Fokus Penelitian	35
3.2 Populasi, Sampel, Teknik Penarikan Sampel	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Metode Analisis Data	39
3.4.1 Pemeriksaan Keabsahan Data	41
3.4.2 Penarikan Kesimpulan	42
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	 43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan	
Penyajian Data	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	43
4.1.1.2 Lokasi Perusahaan	45
4.1.1.3 Ketenagakerjaan	46
4.1.1.4 Struktur Organisasi	49
4.1.2 Penyajian Data	55
4.2 Analisis Data	64
4.2.1 Analisis Domain	64
4.2.1.1 Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya	
Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja	
Karyawan	65

4.2.1.2 Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya	
Manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia	
Cabang Malang	72
4.2.1.3 Evaluasi Pengembangan Sumber Daya	
Manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia	
Cabang Malang	76
4.2.2 Analisis Taksonomi	84
4.2.2.1 Kendala Pelaksanaan Pengembangan	
Sumber Daya Manusia Dalam Upaya	
Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT	
Bank Muamalat Indonesia Cabang	
Malang	88
4.2.2.2 Upaya Mengatasi Kendala Pelaksanaan	
Pengembangan Sumber Daya Manusia yang	
Dilakukan oleh PT Bank Muamalat	
Indonesia Cabang Malang	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia

Cabang Malang 49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang	5
Tabel 2.1 Perbedaan Metode Pelatihan dan Pendidikan.....	31
Tabel 3.1 Analisis domain pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.....	40
Tabel 3.2 Analisis taksonomi pengembangan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.....	41
Tabel 4.1 Jumlah karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.....	46
Tabel 4.2 Analisis domain pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.....	64

ABSTRAKSI

Rizky Nadilla “ ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MALANG ”

PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki PT Bank Muamalat Indonesia untuk wilayah kerja Malang Jawa Timur. PT Bank Muamalat Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa perbankan syariah. Perusahaan sebagai pelaku bisnis harus mampu menghadapi perubahan dan perkembangan yang ada baik dalam bidang teknologi maupun sosial. Dalam menghadapi perkembangan yang semakin pesat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk bertahan hidup.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, peneliti ingin melakukan penelitian kualitatif secara deskriptif Bagaimana kegiatan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang?.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang tidak dipublikasikan secara umum hanya kalangan perusahaan yang mengetahuinya. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah teknik *snowball* dengan pengumpulan data secara *indept interview* atau wawancara secara mendalam pada *key informan* atau orang yang memberi informasi. Sampel pada penelitian yakni karyawan operasional perusahaan serta beberapa nasabah sebagai bentuk realisasi kegiatan yang telah dilakukan perusahaan, sedangkan analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis domain dan analisis taksonomi.

Berdasarkan uraian dan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang memiliki tujuan untuk meningkatkan Etos kerja, kemampuan, profesionalitas dan kinerja karyawan. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang bagi karyawan dilaksanakan dengan pelatihan. Tahap–tahap yang dilaksanakan dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan instruksional, pelaksanaan, dan evaluasi. Kendala–kendala yang terjadi dalam pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang masih tetap ada, akan tetapi pengembangan sumber daya manusia masih merupakan langkah yang paling tepat bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Malang dapat dilaksanakan dengan baik dengan terbukti adanya peningkatan *appraisial point* yakni istilah penilaian kinerja karyawan yang digunakan PT Bank Muamalat Indonesia.

KATA KUNCI : Pengembangan sumber daya manusia, dan peningkatan kinerja karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang pesat. Kemajuan di berbagai bidang termasuk teknologi telah menjadi sesuatu yang tidak dapat ditolak. Pergantian teknologi dari yang lama menjadi yang baru, menuntut adanya pembelajaran agar dapat mengusainya. Perkembangan usaha dalam dunia bisnis, akan sangat terbantu dengan adanya kemajuan teknologi. Perusahaan sebagai salah satu pelaku bisnis harus mampu menghadapi perubahan dan perkembangan yang ada. Perubahan dalam bidang teknologi maupun sosial akan memberikan dampak yang buruk apabila tidak ditanggapi dengan tepat. Ketidaksiapan dalam menanggapi terjadinya perkembangan teknologi yang semakin pesat, akan menjadi penghalang utama dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang cepat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk bertahan hidup

Kemudahan yang disebabkan oleh kemajuan teknologi juga menyebabkan banyak pesaing–pesaing baru masuk dalam bisnis yang telah dijalani. Kemudahan pesaing–pesaing baru untuk masuk dalam dunia bisnis, mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, peran sumber daya manusia yang berkualitas

akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan akan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menjaga kelangsungan hidup usaha.

Setiap manusia dibekali kemampuan berupa kelebihan dan kekurangan yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Perangkat kapital yang dimiliki perusahaan tidak akan beroperasi secara efisien apabila operator tidak terampil dan menguasainya. Investasi dalam teknologi yang dilakukan perusahaan hanya akan memberikan keunggulan kompetitif yang terbatas, karena semua yang mengoperasikannya adalah sumber daya manusia atau karyawan.

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang memiliki tujuan berupa pencapaian laba dari usahanya. Pada masa sekarang, yang diharapkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia berupa karyawan yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dalam usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengandalkan karyawan sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasi dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah akan muncul ide, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Dengan menyadari pentingnya peran sumber daya

manusia, perusahaan dituntut untuk dapat mengelolanya dengan baik agar bisa mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya.

Usaha perbankan merupakan salah satu bentuk usaha yang memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian. Bentuk badan usaha yang berada dalam usaha perbankan adalah Bank. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dalam menjalankan usahanya, bank memiliki produk berupa layanan jasa perbankan bagi nasabahnya. Nasabah terdiri dari berbagai jenis lapisan masyarakat yang kesemuanya menginginkan pelayanan yang baik. Perkembangan usaha perbankan di Indonesia semakin pesat ditandai dengan semakin banyaknya bank yang menawarkan jasa layanannya. Untuk itu, bank harus memiliki karyawan yang dapat melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya. Dengan melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya, bank akan dapat beroperasi dengan baik dan dapat bertahan dalam persaingan dunia bisnis perbankan yang semakin pesat.

PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia untuk wilayah kerja Malang Jawa Timur setelah cabang yang ada di Surabaya. PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank yang menerapkan sistem perbankan syariah yang berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan yang cukup mendasar antara lain adalah penggantian sistem bunga seperti pada bank konvensional dengan bagi hasil. Pada saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang telah melakukan kerja sama dengan beberapa kantor pos di

wilayah kerjanya untuk mempermudah transaksi keuangan yang dilakukan nasabah. Selain itu untuk transaksi melalui ATM, nasabah Bank Muamalat Indonesia dapat melakukannya melalui ATM Muamalat, ATM BCA, ATM bersama yang tersebar di seluruh Indonesia.

Luasnya jaringan yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melaksanakan transaksi keuangan seperti pelaksanaan setoran yang dapat dilakukan pada beberapa kantor pos yang tersebar seluruh wilayah kerjanya. Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah, karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan kinerjanya.

Untuk memenuhi kebutuhan akan karyawan yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia. Dengan melaksanakan program tersebut PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mengharapkan adanya peningkatan kinerja karyawan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan, diharapkan pelayanan terhadap nasabah juga akan meningkat. Pelayanan yang baik terhadap nasabah akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang tidak hanya ekonomi, melainkan juga kepercayaan masyarakat terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.

Program pengembangan sumber daya manusia dapat dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Melalui pengembangan sumber daya manusia kemampuan yang dimiliki karyawan

akan dilatih dan ditingkatkan, sehingga karyawan dapat optimal dalam menyelesaikan tugasnya. Optimalisasi penyelesaian pekerjaan oleh karyawan diharapkan dapat mengurangi biaya-biaya yang muncul dalam kegiatan operasional, sehingga menghasilkan keuntungan ekonomis bagi perusahaan. Selain dari segi ekonomis, kemampuan karyawan yang bagus akan membuat suatu perusahaan memiliki daya saing yang tinggi, sehingga bisa menjaga kelangsungan hidupnya dalam dunia usaha yang semakin ketat. Dengan memiliki kekuatan dalam hal sumber daya manusia, perusahaan akan tetap hidup dan berkembang dalam persaingan dunia bisnis.

Tabel 1.1 : Jadwal Kegiatan Pengembangan sumber daya manusia pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

No	Jenis	Waktu Pelaksanaan	Peserta	Peserta
1	<i>Negotiation and selling skill</i>	Maret 2009	1 orang	Bagian Marketing
2	<i>Management skill</i>	Februari 2009	1 orang	Pimpinan
3	<i>Service Exellent</i>	Mei 2009	14 orang	Semua bagian
4	Analisa keuangan dan akuntansi	Agustus 2009	1 orang	Bagian Marketing
5	Perbankan Syariah	September 2009	16 orang	Semua bagian
6	<i>Muamalat spirit</i>	Juni 2009	14 orang	Semua bagian
7	<i>Selling skill</i>	Maret 2009	3 orang	Bagian Marketing
8	<i>Achievement motivation</i>	April 2009	1 orang	Pimpinan
9	<i>Close Loop</i>	September 2009	4 orang	Support Section
10	<i>ESQ</i>	Oktober 2009	10 orang	Semua bagian
11.	<i>Basic Financing</i>	Juni 2009	2 orang	Bagian Marketing
12.	<i>Core Financing</i>	Juli 2009	1 orang	Bagian Marketing
13.	<i>Fokus Group</i>	Oktober 2009	1 orang	Operasional
14.	<i>Domestic Operation</i>	September 2009	2 orang	Pimpinan
15.	<i>Bedah Up</i>	Agustus 2009	2 orang	Support

Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang 2009

Pengembangan sumber daya manusia merupakan program yang selalu dilaksanakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia. Pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang diwujudkan melalui pelaksanaan pelatihan pada bidang–bidang operasional dan manajerial perusahaan Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, melakukan program pengembangan terhadap karyawan manajerial maupun operasional. Pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan sepanjang tahun 2009 terdiri dari berbagai macam pelatihan yang ditujukan untuk karyawan operasional supaya dapat melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya masing–masing. Pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan mencakup berbagai macam tugas dalam kegiatan operasional, untuk meningkatkan kinerja dari karyawan yang terdiri dari berbagai bagian. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ditujukan untuk memberikan tambahan pengetahuan dalam bentuk teori maupun praktek bagi karyawan. Dengan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan, diharapkan kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dapat meningkat. Kegiatan operasional perusahaan, sebagian besar dilaksanakan oleh karyawan operasional. Untuk dapat menjalankan kegiatan operasional dengan baik, dibutuhkan karyawan operasional yang terampil dan memiliki kinerja yang baik. PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melaksanakan pengembangan sumber daya manusia pada karyawan operasionalnya dengan

tujuan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mendukung kegiatan operasional perusahaan secara maksimal.

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia harus direncanakan dengan baik untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan. Sebelum melaksanakan, perlu dilakukan suatu analisis untuk mengetahui jenis dan metode pengembangan yang dibutuhkan oleh karyawan. Pemilihan metode yang tepat akan membantu dalam kelancaran pelaksanaan. Untuk mengetahui apakah hasil yang didapat telah sesuai dengan tujuan, diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia. Dengan adanya perencanaan yang matang, diharapkan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dapat berjalan sesuai dengan yang tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan.

Dengan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mengharapakan kinerja karyawannya dapat ditingkatkan sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang jumlahnya terus mengalami peningkatan. Meningkatnya jumlah nasabah akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan operasional pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya pelatihan yang diadakan oleh perusahaan untuk meningkatkan sumber daya manusia pada karyawan sehingga perusahaan juga mampu menghadapi persaingan pengembangan sumber daya manusia dengan perusahaan lainnya, dan bersaing pula dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Setiap perusahaan perlu mengadakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan, baik melalui cara pelatihan maupun pendidikan yang diberikan pada karyawan.

Namun pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang lebih banyak menggunakan pelatihan sebagai sarana dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat pada jadwal kegiatan pengembangan sumber daya manusia PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang yang telah dijelaskan sebelumnya pada latar belakang penelitian, lebih banyak pelatihan-pelatihan yang digunakan daripada menggunakan cara pendidikan dengan memberikan materi atau teori pengetahuan pada karyawan.

Dengan Berdasarkan pada latar belakang yang ada dan memperhatikan situasi serta kondisi yang terjadi, maka masalah yang dapat diambil adalah "Bagaimana kegiatan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang?". Sehingga selanjutnya dapat dilakukan "Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan operasional.
2. Memberi tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan dalam penelitian yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia.
3. Membantu memberikan tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan dan berkepentingan dalam hal pengembangan sumber daya manusia khususnya yang dilaksanakan pada Bank Syariah.